****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере образования, расположенными на территории Усть-Абаканского района Республики Хакасия

Тюмень, 2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc72240461)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в дошкольных образовательных организациях 6](#_Toc72240462)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 19](#_Toc72240463)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 24](#_Toc72240464)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27](#_Toc72240465)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере образования, расположенными на территории Усть-Абаканского района Республики Хакасия, проведена независимая оценка в отношении 6 образовательных организаций. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

- Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников;
5. удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходили удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг и их родители (законные представители) самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение условий комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальный сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Сроки проведения независимой оценки качества – в течение 30 дней с момента заключения контракта.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование образовательной организации | Количество респондентов, принявших участие в опросе | Процент ответивших от общего количества респондентов | Количество обучающихся или воспитанников в ОО | Процент ответивших от количества обучающихся или воспитанников в ОО |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 25,7 | 159 | 80,5 |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 20,5 | 183 | 55,7 |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 25,1 | 261 | 47,9 |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 32 | 12,0 | 145 | 41,4 |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 8,6 | 97 | 44,3 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 8,0 | 73 | 54,8 |
| Общее количество респондентов – 498 человек | | | | | |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в дошкольных образовательных организациях

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 15) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 50) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 15 | ***100*** | 50 | ***100*** | **100** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 15 | ***100*** | 49 | ***98,0*** | **99,0** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 15 | ***100*** | 48 | ***96,0*** | **98,0** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 15 | ***100*** | 50 | ***100*** | **100** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 15 | ***100*** | 50 | ***100*** | **100** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 15 | ***100*** | 50 | ***100*** | **100** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | + | + | + | - | - | **90** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | + | + | + | - | + | **100** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | + | + | + | - | + | **100** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | + | + | + | - | - | **90** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | + | + | + | + | + | **100** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | + | + | + | - | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 115 | 110 | **95,7** | 81 | 79 | **97,5** | **96,6** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 86 | 76 | **88,4** | 58 | 52 | **89,7** | **89,0** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 113 | 107 | **94,7** | 88 | 83 | **94,3** | **94,5** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 46 | 44 | **95,7** | 36 | 30 | **83,3** | **89,5** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 38 | 37 | **97,4** | 16 | 16 | **100** | **98,7** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 37 | 35 | **94,6** | 27 | 26 | **96,3** | **95,4** |

1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **80** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **80** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | **-** | **+** | **-** | **-** | **+** | **40** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 120 | **93,8** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 88 | **86,3** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 120 | **96,0** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 54 | **90,0** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 35 | **81,4** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 34 | **85,0** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | + | - | - | - | - | **20** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | - | - | - | - | - | **0** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | - | + | - | - | - | **20** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | - | - | - | - | - | **0** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | - | - | - | - | - | **0** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | - | - | - | - | - | **0** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | - | - | - | **+** | **-** | **+** | **40** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | - | + | - | **+** | **+** | **+** | **80** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | - | - | - | **+** | **-** | **+** | **40** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | - | + | - | **+** | **+** | **+** | **80** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | - | + | - | **+** | **-** | **+** | **60** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | - | + | - | **+** | **-** | **-** | **40** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 7 | 6 | **85,7** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 8 | 6 | **75,0** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 3 | 3 | **100** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 0 | 0 | **40,0\*** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 2 | 2 | **100** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 2 | 1 | **50,0** |

\*Рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 3.1 и 3.2

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 123 | **96,1** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 95 | **93,1** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 124 | **99,2** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 58 | **96,7** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 42 | **97,7** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 38 | **95,0** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 124 | **96,9** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 97 | **95,1** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 122 | **97,6** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 60 | **100** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 42 | **97,7** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 38 | **95,0** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 94 | 93 | **98,9** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 61 | 60 | **98,4** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 90 | 88 | **97,8** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 41 | 41 | **100** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 29 | 29 | **100** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 33 | 33 | **100** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 124 | **96,9** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 91 | **89,2** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 121 | **96,8** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 58 | **96,7** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 37 | **86,0** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 35 | **87,5** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 117 | **91,4** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 80 | **78,4** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 102 | **81,6** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 39 | **65,0** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 32 | **74,4** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 35 | **87,5** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 128 | 125 | **97,7** |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 102 | 98 | **96,1** |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 125 | 117 | **93,6** |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 60 | 54 | **90,0** |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 43 | 38 | **88,4** |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 40 | 37 | **92,5** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатков, выявленных по результатам обследования информационных стендов, т. е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на информационных стендах, находящихся в помещении организаций, обнаружено не было.

2) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений, т. е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на сайте образовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по официальным сайтам учреждений |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | - |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | Отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий. |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | Отсутствуют:  Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;  Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий. |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | - |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | - |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | - |

3) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования, т.е. отсутствуют следующие способы обратной связи для получателей услуг с учреждением:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Отсутствующие способы обратной связи |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | Раздел «Часто задаваемые вопросы»;  Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или ссылки на нее). |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | Раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | Раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | Раздел «Часто задаваемые вопросы»;  Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или ссылки на нее). |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | - |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | Раздел «Часто задаваемые вопросы». |

4) Недостатки выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по комфортности условий предоставления услуг |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | - |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | Отсутствуют комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью. |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | - |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | - |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | Отсутствуют комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью. |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | Отсутствуют:  Комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью;  Доступность питьевой воды;  Доступность санитарно-гигиенических помещений. |

5) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по доступности услуг для инвалидов |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | Отсутствуют:  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации. |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | Отсутствуют:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | Отсутствуют:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации. |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | Отсутствуют:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | Отсутствуют:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации. |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | Отсутствуют:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;  Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Открытость и доступность информации об организации | | | | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг | | | | Доступность услуг для инвалидов | | | | Доброжелательность, вежливость работников учреждения | | | | Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| 1 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2 | 2.1 | 2.2\* | 2.3 | 3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 86,7 | 95,6 | 30,0 | 27 | 38,6 | 96,9 | 30 | 38,8 | 28,1 | 47,7 | 6 | 16 | 25,7 | 97,0 | 38,4 | 38,8 | 19,8 | 96,2 | 29,1 | 18,3 | 48,9 |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 83,7 | 95,3 | 29,7 | 30 | 35,6 | 83,2 | 24 | 33,3 | 25,9 | 54,5 | 0 | 32 | 22,5 | 95,0 | 37,2 | 38,0 | 19,7 | 90,5 | 26,8 | 15,7 | 48,1 |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 87,5 | 97,2 | 29,4 | 30 | 37,8 | 98,0 | 30 | 39,2 | 28,8 | 52,0 | 6 | 16 | 30,0 | 98,3 | 39,7 | 39,0 | 19,6 | 92,2 | 29,0 | 16,3 | 46,8 |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 83,5 | 92,8 | 30,0 | 27 | 35,8 | 95,0 | 30 | 38,0 | 27,0 | 44,0 | 0 | 32 | 12,0 | 98,7 | 38,7 | 40,0 | 20,0 | 87,0 | 29,0 | 13,0 | 45,0 |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 83,4 | 99,5 | 30,0 | 30 | 39,5 | 80,7 | 24 | 32,3 | 24,4 | 54,0 | 0 | 24 | 30,0 | 98,2 | 39,1 | 39,1 | 20,0 | 84,9 | 25,8 | 14,9 | 44,2 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 75,5 | 98,2 | 30,0 | 30 | 38,2 | 62,5 | 12 | 25,0 | 25,5 | 31,0 | 0 | 16 | 15,0 | 96,0 | 38,0 | 38,0 | 20,0 | 90,0 | 26,3 | 17,5 | 46,3 |
|  | \* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 83,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Ранжированный итоговый рейтинг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК |
| 1 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 87,5 |
| 2 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 86,7 |
| 3 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 83,7 |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 83,5 |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 83,4 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 75,5 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 1 |
| 1 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 99,5 |
| 2 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 98,2 |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 97,2 |
| 4 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 95,6 |
| 5 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 95,3 |
| 6 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 92,8 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 1 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 98 |
| 2 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 96,9 |
| 3 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 95 |
| 4 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 83,2 |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 80,7 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 62,5 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 3 |
| 1 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 54,5 |
| 2 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 54 |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 52 |
| 4 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 47,7 |
| 5 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 44 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 31 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 4 |
| 1 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 98,7 |
| 2 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 98,3 |
| 3 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 98,2 |
| 4 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 97 |
| 5 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 96 |
| 6 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 95 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 5 |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | 96,2 |
| 2 | МБДОУ «ДС «Радуга» | 92,2 |
| 3 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | 90,5 |
| 4 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | 90 |
| 5 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | 87 |
| 6 | МБДОУ «ДС «Родничок» | 84,9 |

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере образования, расположенными на территории Усть-Абаканского района Республики Хакасия, **итоговый балл отрасли образования составил 83,4 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций.

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

3) Для повышения показателей комфортности предоставления услуг необходимо предпринять меры для устранения выделенных недостатков.

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг |
| 1 | МБОУ «НШ-ДС «Росток» | Создать дежурную группу для детей;  Сделать рабочий день с 07:00 до 19:00;  Больше активных занятий;  Чтобы бесплатных кружков было больше. |
| 2 | МБДОУ «ЦРР-ДС «Алёнушка» | Создание современной оборудованной спортивной площадки для детей на территории сада;  Сделать рабочий день до 19:00;  Обеспечить возможность разуваться на входе;  Добавить больше информации на сайт;  Добавить различного рода кружки;  Провести ремонт;  Закупить новую мебель в группы. |
| 3 | МБДОУ «ДС «Радуга» | Сделать больше кружков;  Обеспечивать постоянное осуществление безопасного для детей проветривания групп;  Больше фруктов, овощей;  Увеличить продолжительность рабочего дня до 19:00;  Сделать общественный туалет (чтобы родители могли им воспользоваться);  Улучшить качество питания;  Исключить частый просмотр мультфильмов и уделять детям большие внимания на развитие (лепка, аппликации и т. д.). В зимнее время чаще осуществлять прогулки с детьми. Предупреждать родителей о датах прививочных компаний, чтобы родитель отреагировал, возможно именно в это время ребенку прививка противопоказана. Контактировать воспитателям с родителями, информировать и отвечать на интересующие вопросы;  Сделать дежурную группу;  Добавить в штат логопеда. |
| 4 | МБДОУ «ДСОРВ «Рябинушка» | Хотелось бы, чтобы садик работал до 19 часов;  Хотелось бы, чтобы в саду был хороший современный спорт стадион и лего-центр;  Сделать дежурную группу. |
| 5 | МБДОУ «ДС «Родничок» | Оборудовать музыкальный и физкультурный залы;  Сделать график работы до 19:00 или дежурную группу до этого же времени;  Сделать хороший ремонт. |
| 6 | МБДОУ «ДС «Звёздочка» | Сделать игровую площадку на улице, наладить работу вентиляции;  Оборудовать актовый и спортивный залы;  Больше заинтересовывать детей на уличной прогулке;  Режим работы детского сада: с 7:00 до 19:00. |